# IAUD Newsletter

2011.08

No.6

IAUD　Newsletter　Vol.4　第 06 号（2011 年 8 月号）目次



---

## ～特集：IAUD アウォード 2010 優秀賞の紹介第 3 弾

# お客さまとのつながりをぬくもりのあるものに

## ㈱NTT ドコモ「ドコモ・ハーティスタイル」の推進

2010 年 10 月に開催された「IAUD アウォード 2010」で優秀賞を受賞した㈱NTT ドコモの「ドコモ・ハーティスタイル」は、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくという UD の考えに基づいた活動です。
アウォード選考委員長ロジャー・コールマン氏は受賞理由を、「世界を代表する大企業が、デザインの改善を継続的に行ってきた過程を明確に示している。特に、販売店舗のデザインやスタッフの対応を通して、包括的に顧客サービスを提供することを重視してきたことに、我々審査員は感銘を受けた。また、多くの企業が顧客との接点を最小限にしようという中、それを重視している点でも素晴らしいものだ」と述べています。
その詳細を、同社社会環境推進部 CSR 担当の野口美行氏にご紹介いただきます。

## お客様の声をもとに推進

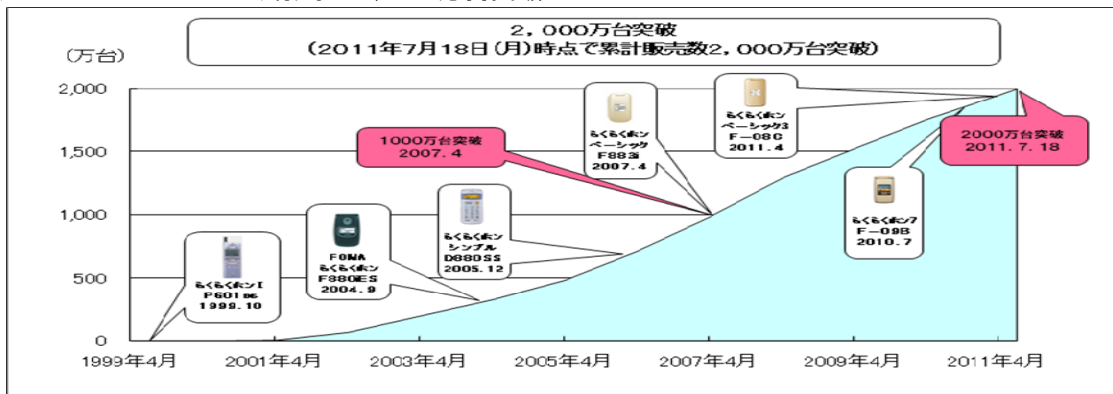
「ドコモ・ハーティスタイル」は、お客さまとドコモのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする活動です。関連各部門が参加する「UD の推進ワーキンググループ」が中心となって、お客さまの声をもとに「製品」「お客さま窓口」「サービス」の 3 つを柱として取り組んでいます。

## 製品：「らくらくホンシリーズ」

UD を意識した携帯電話などの開発・提供を推進しています。
らくらくホンシリーズは 1999 年 10 月に発売された「らくらくホンⅠ(P601es)」以来、

これまでに全18機種が発売され、みんなに使いやすい携帯電話として、広くご愛用いただいております。
らくらくホンシリーズは「3つのワンタッチボタン」、「読みやすい大きな文字」、「押しやすい大きいボタン」がシリーズを通した大きな特長として受け継がれているほか、お客様のご要望にお応えし、デコメ絵文字対応、防水・防塵機能など新機種ごとに機能拡充を進めてまいりました。
最新の「らくらくホン　ベーシック3」では、ワンプッシュ（長押し）でらくらくホンセンターの専門アドバイザーに繋がる「使い方」ボタンを搭載いたしました。

docomo らくらくホン ベーシック3

**◆らくらくホンシリーズは、累計で 2,000 万台突破**

# お客さま窓口

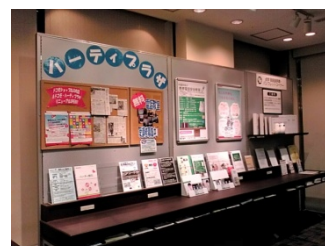
UDを意識したお客さま窓口などの整備やスタッフの応対などハード面・ソフト面のサービス向上を推進しています。

## 「ドコモ・ハーティプラザ」

すべてのお客様に使いやすい製品・サービスを追求していくユニバーサルデザインの考え方にもとづいた、設備と応対の充実店舗として、東京（丸の内）と大阪（梅田）に開設しています。

1. サービス
①手話スタッフによる応対（聴覚に障がいのある方へ対応）
②送迎サービス（視覚に障がいのある方や体の不自由な方への最寄駅までの送迎サービス）

2. 店舗デザイン
①誘導ライン設置（視覚に障がいのある方だけでなく、全ての方に分かりやすい配慮）
②誰でも手の届きやすい展示台の設置（子どもから、車いすの方まで使いやすい展示台）
③車いすの方に配慮したトイレの設置（高齢の方、障がいのある方にも使いやすいトイレ）

**ドコモ・ハーティプラザ丸の内**

**誘導ライン**

**トイレ**

**展示台**

**・ハーティプラザ丸の内店（2004年2月開設）**
**東京都千代田区有楽町1-12-1　新有楽町ビル1階　ドコモショップ丸の内店内**

**・ハーティプラザ梅田店（2009年2月開設）**
**大阪市北区梅田1-10-1　梅田DTタワーB1F　ドコモスマートフォンラウンジ梅田内**

## 「ドコモショップ」

1. 店舗のバリアフリー化

全国のドコモショップにおいて、入口の段差解消、車いす対応カウンターやトイレの設置、障がい者用駐車スペースの設置などのバリアフリー化に取り組んでいます。

入り口段差解消

障がい者用駐車スペース

車いす対応トイレ

2.テレビ電話による応対サポート

テレビ電話を通じて手話通訳者が手話で応対します。（全国で約 600 店舗）
また、テレビ電話を通じて、英語、ポルトガル語、中国語、スペイン語、韓国語の通訳者が受け答えします。
さらに、ドコモショップに簡易筆談器を設置し、筆談にて対応ができるようにしています。（一部店舗を除く）。

3.研修
お客さま窓口におけるサービスの充実のため、ドコモショップに入店したスタッフへ「ドコモ･ハーティスタイル」の意識づけとなるような研修を実施しています。

# サービス

携帯電話が障がいのある方々の行動範囲を広げ､コミュニケーションを豊かにするものとして幅広くご利用いただいていることから､更なる社会参加の一助としてご利用いただけるよう、さまざまなサービスの提供を行っています。

1.ハーティ割引
①基本使用料および各種サービスの月額使用料が、60%割引
②テレビ電話通信料が音声通話料と同額

2.点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書

①請求案内書、料金明細内訳書、同封冊子などの点字版を年間約 30,000 通発行しています。
②点字・音声・テキストによるらくらくホンシリーズの取扱説明書を提供しています。

1

NTT ﾄﾞｺﾓ ﾃﾞﾝﾜ ﾘｮｰｷﾝ

ｺﾞｾｲｷｭｰﾉ ｵｼﾗｾ

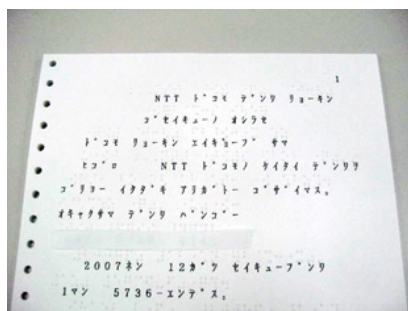
ﾄﾞｺﾓ ﾘｮｰｷﾝ ｴｲｷﾞｮｰﾌﾞ ｻﾏ

ﾋｺﾞﾛ NTT ﾄﾞｺﾓﾉ ｹｲﾀｲ ﾃﾞﾝﾜｦ

ｺﾞﾘﾖｰ ｲﾀﾀﾞｷ ｱﾘｶﾞﾄｰ ｺﾞｻﾞｲﾏｽ｡

ｵｷｬｸｻﾏ ﾃﾞﾝﾜ ﾊﾞﾝｺﾞｰ

2007ﾈﾝ 12ｶﾞﾂ ｾｲｷｭｰﾌﾞﾝﾜ

1ﾏﾝ 5736ｴﾝﾃﾞｽ｡

点字請求案内書

点字･音声による取扱説明書
（らくらくホンシリーズ）

（了）

---

# 視覚障がい者も使いやすい生活家電商品に

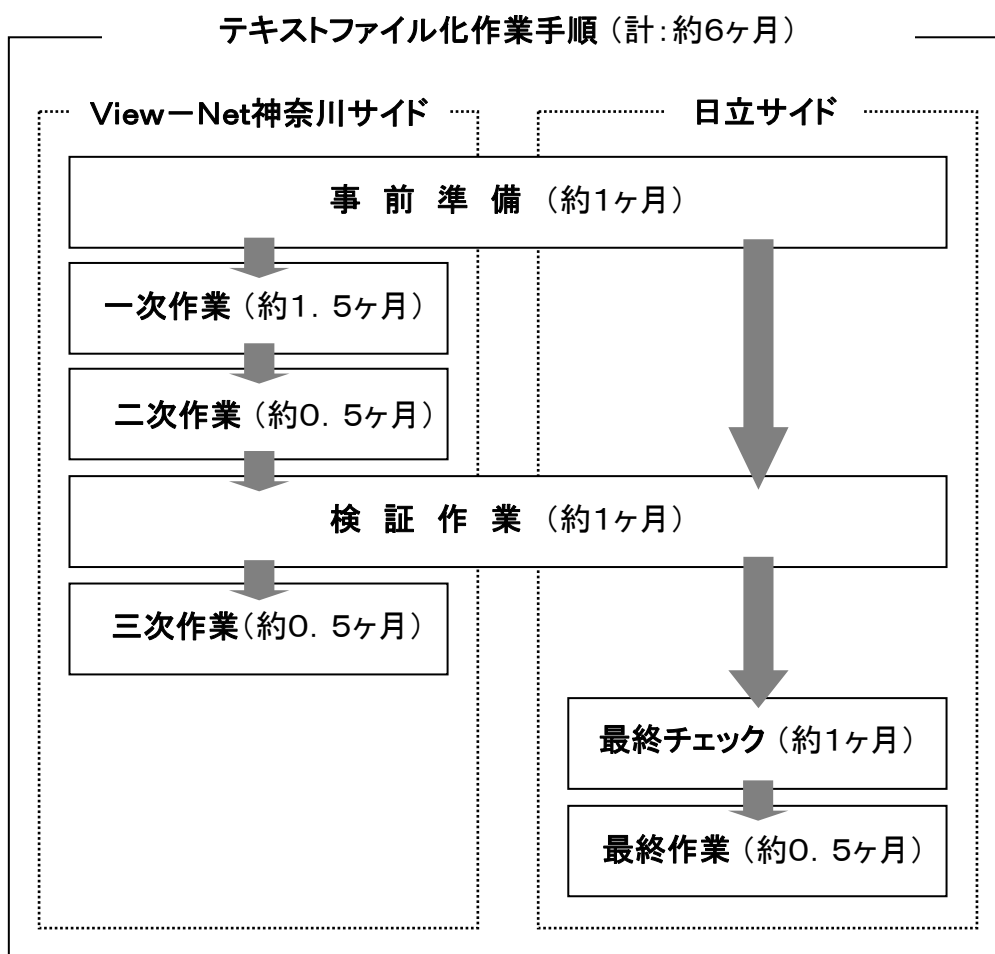
## ～特別寄稿：取扱説明書の音声読み上げに対応したテキストファイル化

スクリーンリーダー（画面に表示された情報を音声で読み上げるソフト）の普及で視覚障がい者のパソコン利用が進む中、各種製品の取扱説明書（以下、取説）を視覚障がい者にも理解できるよう、WEB からダウンロードし、スクリーンリーダーで読み上げて使用できるようになっている。
しかし、通常の取説は図表やイラストが多用されているため、スクリーンリーダーでは内容を正しく読み上げることができないのが現状だ。
そこで、㈱日立製作所と日立アプライアンス㈱、NPO 法人「神奈川県視覚障害者情報雇用福祉ネットワーク」（略称：View-Net 神奈川）は共同で、写真や図、表などが含まれている取説の全文を、スクリーンリーダーで正しく読むためにテキストファイル化して提供する事業を行っている。
その詳細を、日立アプライアンス株式会社家電事業部の市川幸延氏、同社文書・表示監査室／IAUD 理事会相談役の川口光男氏に紹介してもらった。

## 一人でも多くの方が一つでも多くの製品を使えるために

通常、家電製品等の取説は Web からダウンロードしてスクリーンリーダーで読み上げることになっていますが、PDF のためスクリーンリーダーでは読みとれなかったり、読めても図表やイラストが多用されているため正しく読み上げないなど、視覚障がい者は取説を利用できない、利用しにくいという状況になっています。
その結果、正しい情報を得ることができず、使い勝手上のミスや事故のポテンシャルに繋がりかねないという状況にあるのが現状です。
こういう状況下、View-Net 神奈川や視覚に障がいのあるお客様から、スクリーンリーダーで正しく読むために、取説をテキストファイル化してほしいという強い要望があり、日立製作所および弊社では、View-Net 神奈川と共同で取説のテキストファイル化という事業を実施することになりました。
これは、写真、図、表などが含まれている通常の取説の全文を、画面読み上げソフトにて読み上げ、操作しやすいテキストファイルとして提供し、視覚障がい者などが一つでも多くの製品を使えるようにして行こうという取り組みです。

## 音声読み上げに対応したテキストファイル化の手順

まず、View-Net 神奈川が取説にあるボタン位置の特定説明や画像・図表のテキスト化（一次作業）、全体のテキストファイル化（二次作業）を行います。次に、視覚障がい者に実際にテキストファイルをスクリーンリーダーで読み上げながら実機を使用してもらう検証を弊社と共同で行い（検証作業）、さらに検証に基づくテキストファイルの見直しと再構成（三次作業）を行います。
その後、弊社の設計部門と品質保証部門が安全上の文言の内容や操作手順、技術用語などを確認する最終チェックを行い、最後に Web 公開に向けての最終作業と、多くの手順を経て完成します。

## 公開に向けて

取説のテキストファイル化は現在、洗濯乾燥機や冷蔵庫など生活家電分野も含め実施例がほとんどありません。そのため、社内関係者からは趣旨に対する高い評価を得ながらも専門機関での評価・認証やリスク上の課題など、さまざまな指摘を受け、何度も暗礁に乗り上げることとなりました。
そこで、社会福祉法人「日本点字図書館」様や「経済産業省製造産業局デザイン・人間生活システム政策室」様など社外の有識者へご意見をお伺いするとともに、View-Net神奈川と数回に亘る協議を行いました。その結果、事前注意文として、テキストファイルは製品本体に同梱される取説の補助的なものであること、またスクリーンリーダーで正しく読めない場合もあるなどを明文化し、お客様のご理解を得た上でダウンロードできるという仕組みを構築して公開する、という結論に至りました。
特に、公開するという決断に当たっては、View-Net 神奈川理事長である新城氏からの「視覚障がい者にとって（テキストファイルが）無いことによるリスクは有ることによるリスクより格段に高い」という言葉が、大きな後押しとなりました。
今回は取説のテキストファイル化という弊社として初の試みであったことから、指摘された課題すべてがクリアできたわけではありません。しかし、まずは上記の仕組みを構築し、公開することが先決ということで、2010 年 6 月末にドラム式洗濯乾燥機（ヒー

トリサイクル 風アイロンビッグドラム BD-V3200L・BD-3200R）のテキストファイルを弊社ホームページ上で公開いたしました。
時間はかかりましたが、視覚障がい者にも使いやすい製品へ向け、小さな一歩が踏み出せたのではないかと自負しています。
音声読み上げに対応した取説は、これまでに洗濯乾燥機および冷蔵庫のそれぞれ一部機種において、弊社ホームページ上（下記URL）で公開しています。

●日立ドラム式洗濯乾燥機ヒートリサイクル風アイロンビッグドラム（BD-V3200LBD-3200R）
http://kadenfan.hitachi.co.jp/manual/text/index.html

●日立冷凍冷蔵庫 フロストリサイクル冷却 真空チルドWワイド（R-A6200・R-A5700）

http://kadenfan.hitachi.co.jp/manual/text/r-a6200/index.html

## 皆様へのお願い

これまで、製品を購入しただけでは視覚障がい者は、その機能のほんの一部しか使えずにいました。しかし、このようなテキストファイルがあることにより、購入と同時に製品が備えている、より多くの機能を利用することができるばかりでなく、事故やトラブルなどを未然に防止することができるなど、ユーザーとメーカーともにきわめて大きなメリットがあると考えています。
この取り組みは、限られた企業だけでなく、社会全体の大きなうねりとならなければ、視覚障がい者などへの真の対応とはなりません。
ぜひIAUD会員の皆様のご理解を得、視覚障がい者を含め、一人でも多くの方が一つでも多くの製品を使えるように、またご購入の際に幅広い選択肢をご提供できるという観点からも、取説のテキストファイル化へ向けたご検討をよろしくお願いいたします。

View-Net神奈川は、2009年度から「取扱説明書のバリアフリー化事業」に当事者団体として積極的に取り組んでおり、この事業の普及と啓発を他製品や他事業分野にも積極的に進めていこうと考えています。
ご興味・ご関心のあるメーカー様は、ぜひともView-Net神奈川までご連絡をお願いいたします。（連絡先は公式HPご参照　http://view-net.org/　）

（了）

--------------------------------------------------------------------------------------------

# IAUD　9月の予定

1日（木）　15時～　　　　メディアのUDPJ定例会　（IAUDサロン）
2日（金）　13時～　　　　第3回情報交流センター会合　（IAUDサロン）
　　　　　 15時～　　　　第3回運営企画会合　（IAUDサロン）
6日（火）　15時～　　　　衣のUDPJ定例会　（IAUDサロン）
8日（木）　15時～　　　　第3回研究部会定例会　（IAUDサロン）
12日（月）15時～　　　　食のUDPJ 定例会　（IAUDサロン）
13日（火）13時～　　　　第2回実行委員会会合（富士通㈱川崎工場）
　　　　　 14時30分～　第3回理事会（富士通㈱川崎工場）
16日（金）16時～　　　　住空間 PJ 定例会　（IAUD サロン）
26日（月）13時～　　　　移動空間PJ定例会　（IAUDサロン）
29日（木）～10月2日（日）「48時間デザインマラソン in かなざわ」開催

48時間デザインマラソンの詳細はこちらにリンクしてください↓
http://www.iaud.net/event/archives/1108/08-000000.php

メンバー募集中の研究部会・委員会はこちらにリンクしてください↓
http://www.iaud.net/news-f/archives/1106/21-114818.php

---

次号は9月上旬発行予定
特集（予定）：富士通㈱からの寄付目録贈呈および感謝状授与式の報告　他



IAUD 情報交流センター（IAUD サロン）：
〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-25-9　トヨタ八丁堀ビル4 階
電話：03-5541-5846　FAX：03-5541-5847　e-mail：salon@iaud.net